

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kendala jarak dan waktu untuk mendapatkan suatu informasi atau berita dengan mudah dan cepat sangat merupakan suatu hal yang harus diselesaikan oleh berbagai sektor seperti sektor pendidikan, bisnis, sosial, , umum, dan sektor lainnya. Salah satu perkembangan didunia teknologi adalah adanya internet yang telah melahirkan berbagai fasilitas layanan yang sangat memudahkan manusia dalam mengakses suatu informasi ataupun berita yang dibutuhkan. Salah satu hasil dari kemajuan internet yaitu munculnya website. Website adalah suatu halaman internet yang di dalamnya terdapat berbagai informasi dan saling berkaitan yang berisi informasi berupa tulisan, gambar, video, suara, serta animasi yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*). Tujuan website antara lain adalah sebagai *Marketing Tools*, *E-Commerce*, dan *E- Learning*. Website bersifat statis jika isi informasi website tetap, jarang berubah, dan isi informasinya searah hanya dari pemilik website. Website bersifat dinamis jika secara struktur diperuntukkan untuk update seseting mungkin, isi informasi website selalu berubah-ubah. Website Interaktif jika isi informasinya interaktif dua arah berasal dari pemilik serta pengguna website, sebagai contoh blog dan forum.

Analisa terhadap faktor-faktor yang menunjang keberlanjutan website dirasakan penting agar situs website selalu diakses pengunjung. Aspek website harus memenuhi standar situs web berkualitas agar memiliki manfaat (Hengki, 2014). Faktor-faktor yang menunjang tersebut harus dipelihara secara kontinyu sesuai yang diinginkan seperti penambahan informasi, berita, artikel, link, gambar, video dan sebagainya. Kepuasan terhadap kualitas website sangat penting, tanpa pemeliharaan yang baik situs website monoton, membosankan dan ditinggal oleh pengunjung. STMIK AKAKOM merupakan pelopor berdirinya penyelenggaraan pendidikan tinggi bidang komputer di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan di Jawa Tengah. Dalam memberikan informasi secara luas mengenai aktivitas civitas akademika kepada mahasiswa dosen dan karyawan pada umumnya serta masyarakat pada khususnya, STMIK AKAKOM salah satunya menggunakan Website dengan alamat <http://www.akakom.ac.id/>. Website STMIK AKAKOM sebagai salah satu sarana yang dapat memberikan informasi seperti arsip utama, info kampus, berita, arsip umum dan tautan. Analisa terhadap kepuasan terhadap penggunaan STMIK AKAKOM pernah dilakukan oleh beberapa mahasiswa dan Dosen dengan metode yang berbeda, akan

tetapi analisa terhadap niat keberlanjutan untuk menggunakan kembali website STMIK Akakom belum pernah dilakukan. Sehingga disini peneliti merasa perlu untuk menganalisa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan niat penggunaan kembali Website STMIK AKAKOM sebagai salah satu sarana audit pada divisi pengembangan website STMIK AKAKOM.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti membuat perumusan masalah penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh kualitas website STMIK AKAKOM terhadap kepuasan pengguna dengan metode Webqual 4.0.?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna website STMIK AKAKOM terhadap niat penggunaan keberlanjutan terhadap website STMIK AKAKOM dengan metode Webqual 4.0.?

## **1.3. Batasan Masalah**

Data sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden yang pernah mengakses website STMIK AKAKOM Yogyakarta. Asumsi yang digunakan adalah yang pertama, sampel penelitian yang dapat digunakan dalam pengolahan data memiliki jawaban lengkap pada kuesioner demografi, dan yang kedua adalah untuk jawaban responden yang kurang lengkap terhadap instrumen kuesioner masih tetap digunakan dalam analisa data sebagai missing value dengan kode 999.

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mengetahui pengaruh kualitas website STMIK AKAKOM terhadap kepuasan pengguna dengan metode Webqual 4.0.
2. Mengetahui pengaruh kepuasan pengguna website STMIK AKAKOM terhadap niat penggunaan keberlanjutan terhadap website STMIK AKAKOM dengan metode Webqual 4.0.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Manfaat Teori**

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada pengembangan ilmu pengetahuan pada bidang Sistem Informasi.

### **1.5.2. Kontribusi Praktek**

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu sarana audit pada divisi pengembangan website STMIK AKAKOM untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas website STMIK AKAKOM terhadap kepuasan dan niat keberlanjutan penggunaan website STMIK AKAKOM, atau menganalisis perspektif user terhadap mutu layanan website STMIK AKAKOM.

## **1.6. Luaran**

Luaran dari penelitian ini adalah berupa jurnal ilmiah EFEKTIF ber ISSN pada universitas Janabadra.